

## **UnitedHealthcare Community Plan Louisiana**

### **Reunión del 3.<sup>er</sup> trimestre del Consejo Asesor de Miembros (MAC)**

**8 de septiembre de 2020**

**TELECONFERENCIA:**

Número gratuito: (866) 469-3239

Código de acceso: 827 190 708

**CONTACTO DEL PLAN DE SALUD:**

Brad Grundmeyer

Vicepresidente de Marketing y Extensión Comunitaria

3838 N. Causeway Blvd., Suite 2600

Metairie, Louisiana 70002

504-849-3583

[brad\\_grundmeyer@uhc.com](mailto:brad_grundmeyer@uhc.com)

09/08/2020 – Consejo Asesor de Miembros - UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

**Consejo Asesor de Miembros  
8 de septiembre de 2020**

<b>Personal de UHC</b>	<b>Título</b>	<b>Presente</b>
Brad Grundmeyer	Director del Equipo de Crecimiento de Medicaid para la Región Central	<b>X</b>
Melanie Thompson	Coordinadora de Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Larry Smith	Funcionario de Cumplimiento	<b>X</b>
José Calderon, ABBO, MD	Salud Conductual CMO	<b>X</b>
Akilah Taylor	Gerente de Marketing y Estrategia de Crecimiento Comunitario	<b>X</b>
Rhonda Winbush	Representante de Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Tiffany Page	Analista Sénior de Calidad Clínica de Salud Conductual	<b>X</b>
Deborah Jones	Representante de Extensión Comunitaria	<b>X</b>
Felice Hill	Socia de Vivienda - Asesora del Programa Clínico	<b>X</b>
Angela Olden	Directora de Operaciones	<b>X</b>
William Duckworth	Analista Sénior de Calidad Clínica, Enfermera Registrada (RN)	<b>X</b>
Paula Morris	Gerente de Calidad Clínica	<b>X</b>
Corey Langley	Director Asociado de Calidad Clínica	<b>X</b>
Erana Mayes	Representante de Extensión Comunitaria, Medicare y Jubilación (Medicare & Retirement, M&R)	<b>X</b>
Deb Junot	Director de Calidad Clínica Médica	<b>X</b>
<b>Nombre del invitado</b>		<b>Presente</b>
Nicky Scott	Invitado	<b>X</b>
Dr. Brooks	Invitado	<b>X</b>

Actas presentadas por:

Actas aprobadas por:



Brad Grundmeyer, Vicepresidente de Marketing y Extensión

Fecha

Karl Lirette, Director General

Fecha

<b>TEMA: Pasar lista/Abrir la sesión</b>		<b>PONENTE: B. Grundmeyer</b>		
<b>DEBATE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
Brad Grundmeyer abrió la sesión para la reunión del Consejo Asesor de Miembros a las 6:03 p.m.	N/C			

<b>TEMA: Acuerdo/Declaración de Confidencialidad</b>		<b>PONENTE: M. Thompson</b>		
<b>DEBATE</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
Brad Grundmeyer leyó la Declaración de Confidencialidad y los asistentes confirmaron haberla comprendido. Todos los participantes estuvieron de acuerdo:	N/C	Se leyó la Declaración de Confidencialidad que fue aceptada por todos los participantes		

<b>TEMA: Presentaciones</b>		<b>PONENTE: Todos</b>		
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
Todos los miembros que se encontraban presentes por teléfono se presentaron.	N/C	Presentaciones		

<b>TEMA: Revisión y aprobación de las actas de la reunión del 2.º trimestre, junio de 2020</b>		<b>PONENTE: B. Grundmeyer</b>		
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>
B. Grundmeyer resumió la reunión de junio del Consejo Asesor de Miembros - Publicación del Boletín Informativo de Verano a principios de julio, que incluirá atención prenatal y posparto, inmunizaciones para niños, recetas para familias, detección de decoloración de la piel	N/C			

UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

<p>debido a la sobreexposición al sol.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizaron 250,000 contribuciones a los refugios para jóvenes sin hogar Covenant House y ayuda con servicios conductuales</li> <li>- 2.5 millones en todo el país para National Healthcare of the Homeless Council; de esta cifra, 100,000 se distribuyeron localmente en New Orleans para Equipos de Protección Personal (Personal Protection Equipment, PPE) para personal médico de primera línea</li> <li>- Se invirtió 1 millón para el programa de pruebas</li> <li>- 250,000 para el banco de alimentos de Second Harvest, para abordar la inseguridad alimentaria en toda el área metropolitana de New Orleans y el área de Lafayette; se distribuyó más de 1 millón de comidas para esta contribución</li> <li>- Evento de campaña de donación de alimentos de Notre Dame Seminary/Second Harvest con voluntarios de UHC/Peoples Health en automóvil.</li> <li>- Compromiso comunitario: distribución de 80,000 máscaras de tela lavables (Hanes) en todo el estado. Distribución de 2 millones de máscaras en todo el país.</li> <li>- Distribución de 2500 máscaras KN95 para personal no médico de primera línea en todo el estado</li> <li>- Distribución de botellas de 1 litro de desinfectante de manos a pequeñas empresas, organizaciones religiosas y organizaciones comunitarias.</li> <li>- 1500 mantas para refugios/personas sin hogar</li> <li>- UHC donó 10 millones a la fundación George Floyd junto con 25,000 horas de trabajo voluntario; también se estableció un fondo diverso dedicado a la educación para los hijos de George Floyd. 5 millones de los 10 millones en el área de Minneapolis-Saint Paul.</li> <li>- Los comentarios de LDH sobre los estatutos del Consejo Asesor de Miembros sugieren modificaciones al documento actual de UHC para aumentar la participación de los miembros.</li> </ul> <p><b>o Actualizaciones del plan: A. Olden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspectos destacados de la COVID-19 desde un posible plan de salud</li> <li>- Conexión con proveedores a través de servicios de telesalud para mejorar la capacidad técnica, lo que incluye brindar servicios y facturación.</li> <li>- Trabajar con el programa de administración de casos a fin de identificar miembros de alto riesgo para extensión y suministro de recursos.</li> <li>- Proyecto de Comunicación: los 600 proveedores principales obtendrán direcciones de correo electrónico y números de teléfono, y extensión a 430,000, uno por hogar, para obtener números de teléfono o direcciones de correo electrónico para enviar información</li> </ul>			
---	--	--	--

**UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana**

<p>relacionada con desastres naturales y/o COVID-19.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliación de la elegibilidad para Mom's Meals a cualquier persona que lo necesite. Trabajar con Second Harvest para abordar la inseguridad alimentaria.</li> <li>- Inseguridad de refugios, asistente habitacional: Felice Hill enseña qué podemos hacer en la comunidad.</li> <li>- Trabajar con la ciudad de New Orleans en el patrocinio de lugares de pruebas y lugares de pruebas móviles por código postal. New Orleans, Baton Rouge, Lafayette y Shreveport</li> <li>- Ubicación de los lugares de pruebas en New Orleans: St. Mary's of the Angels Church y City of Love Church. No solo para miembros de UHC sino también para la comunidad a la que brindamos servicios.</li> </ul> <p><b>o Salud Conductual: Tiffany P./Dr. Calderon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Plan de Mejora del Rendimiento se restablecerá a fines de junio.</li> <li>- Se ha retrasado la encuesta de satisfacción de miembros, ahora se distribuirá a los miembros para evaluar fortalezas y oportunidades.</li> <li>- Rev. Anderson preguntó si la encuesta incluirá preguntas sobre la COVID-19</li> <li>- Respuesta de Tiffany: se mantendrá la misma encuesta del año pasado, que es específica de salud conductual.</li> <li>- Aún es necesario medir el nivel de ansiedad durante la COVID-19 y el impacto socioeconómico</li> <li>- Salud conductual proporciona un cambio rápido a servicios de telesalud del 90%</li> <li>- Asociación con Baton Rouge General Hospital para abrir el primer centro de Internación de Salud Conductual para pacientes con resultados positivos de COVID</li> <li>- Trabajar en propuestas innovadoras para apoyar los servicios de proveedores durante la COVID-19</li> </ul> <p><b>o Salud Poblacional/Calidad: P. Morris/W. Duckworth</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reanudar el programa de hepatitis C</li> <li>- Pedir comentarios a los miembros</li> <li>- Finalizar la extensión a proveedores y miembros</li> </ul> <p><b>o Cumplimiento: L. Smith</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento del 600% del uso de telesalud en todo el país debido a la pandemia</li> <li>- La Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG) publica un plan de trabajo, 2 auditorías abiertas: reclamos de salud conductual y telesalud</li> </ul> <p><b>o Extensión Norte de Louisiana</b></p>			
--	--	--	--

### UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución de máscaras de tela a pequeñas empresas y organizaciones religiosas y comunitarias</li> <li>- Distribución y enseñanza del programa Healthy Louisiana para personas que han perdido su empleo debido a la COVID-19</li> </ul> <p><b>Centro de Louisiana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Louisiana Health Equity: llamadas de bienestar los días miércoles (Wellness Wednesday Calls) con el Dr. Calderon/Dr. Brooks con Family Strong Foundation</li> <li>- Asociación con DSNP llamada Twilight llama para involucrar a personas de la tercera edad.</li> <li>- Programa Heartsmart para mantenerse saludable durante la cuarentena.</li> <li>- Testimonio del Dr. Brooks: "United coloca a las personas por encima de las ganancias". También agradece la distribución de paquetes de atención a personas de la tercera edad</li> </ul>				
--	--	--	--	--

<b>TEMA: Nuevo asunto</b>		<b>PONENTE: B. Grundmeyer, A. Olden, A. Taylor, D. Junot/C. Langley, T. Page/J. Calderon, L. Smith, F. Hill</b>			
<b>DEBATE:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>ACCIONES/TAREAS</b>	<b>FECHA DE VENCIMIENTO</b>	<b>FECHA PARA EL MAC</b>	
<p><b>o Actualizaciones del plan: B. Grundmeyer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El gobernador John Bel Edwards declaró el miércoles 9 de septiembre de 2020 como el día del censo de Louisiana. Consultar <a href="http://www.2020census.gov">www.2020census.gov</a> o llamar al 1-844-330-2020.</li> <li>- Respuesta frente al huracán Laura: contribución de UHC de \$500,000 para la Fundación de la Comunidad de Lake Charles. Enfoque en alimentos y refugio</li> <li>- Concientización y educación sobre los generadores para mantenerlos fuera del hogar debido al peligro de intoxicación por monóxido de carbono (CO). Mantenerlos a 20 pies de distancia del hogar, no en el interior</li> <li>- Getagameplan.org: sitio web de preparación en caso de huracanes en el estado de Louisiana</li> <li>- Distribución de 4500 paquetes de atención en el área de Lake Charles</li> </ul>					

## UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Características del boletín informativo de otoño: quitnow.net, mamografías, exámenes de detección, disponibilidad para visitas de telesalud, conversación con el médico, salud mental, vacuna contra la gripe e información sobre la COVID-19.</li> <li>- Brad Grundmeyer asumió un rol central además de Medicaid Louisiana y el rol de Akilah Taylor pasó a ser Gerente de Marketing Estratégico y Extensión para el plan de Louisiana</li> <li>- Línea de crisis de adicción y enfermedad mental ubicada en el reverso de la tarjeta de identificación de miembro.</li> <li>- Manual de la Salud Física y Conductual Nuevo y Revisado: recursos ampliados; apoyo para la depresión, específico para las poblaciones y recursos de prevención de suicidios.</li> </ul> <p><b>o Operaciones: A. Olden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El equipo distribuyó suministros en el norte de Louisiana: Natchitoches, Ruston, Shreveport, Lake Charles.</li> <li>- 21 de agosto de 2020: estado bajo un nuevo liderazgo. La Dra. Courtney Phillips, Secretaria del Departamento de Salud de Louisiana y Ruth Johnson, Directora de Medicaid, junto con el Gobernador de Louisiana decidieron descartar esa decisión y comenzaron de nuevo con otra propuesta para los Promotores de la Salud (Health Promoters, HP) interesados. El contrato actual ha sido extendido sin interrupción o cambio en la cobertura de un miembro prospectivo y no afectará el período de inscripción abierta. Los HP trabajarán con LDH para brindar una respuesta una vez que el estado implemente la propuesta.</li> </ul> <p><b>o Inscripción abierta: A. Taylor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Del 15 de octubre al 30 de noviembre. La fecha de entrada en vigencia es 1/1/2021</li> <li>- Contratación de 2 empleados de tiempo completo durante 6 semanas en la extensión de la comunidad junto con la publicidad en la radio y los medios digitales</li> <li>- Beneficios: visitas ilimitadas al médico, tarjetas de regalo con recompensas para la salud, coordinadores de atención, línea de enfermería las 24 horas, los 7 días de la semana, programa de control de peso, cobertura dental, asistencia para personas sin hogar y programa quiropráctico para el control del dolor</li> <li>- Los miembros tienen la oportunidad de mantener los planes de salud o cambiarlos</li> </ul> <p><b>o Calidad: D. Junot/C. Langley</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de la acreditación para el Comité Nacional para el Control de la Calidad (National Committee for Quality Assurance, NCQA) y presentación de la solicitud para obtener una distinción multicultural de atención médica. El proceso comienza en algunas</li> </ul>			
---	--	--	--

UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

<p>semanas y la certificación y la acreditación serán en septiembre de 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Extensión del estado de Louisiana en el proyecto Conjunto de Datos e Información sobre la Eficiencia de la Atención Médica (Healthcare Effectiveness Data and Information Set, HEDIS) para mostrar los resultados. Los miembros de UHC deben recopilar los datos antes del 10 de octubre de 2020.</li> <li>- Informe legislativo: los datos sobre la diabetes y obesidad se utilizan en la legislación del estado junto con otras organizaciones de atención administrada (Managed Care Organizations, MCO).</li> <li>- Cory compartió el resumen de los resultados de la comunidad y el estado de Louisiana de Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica (Consumer Assessment of Healthcare Providers &amp; Systems, CAHPS) 2020, septiembre de 2020. Ver el PowerPoint</li> <li>- Resultados de Medicaid de adultos (mayores de 18 años) y niños (de 0 a 14 años o más): características demográficas de la encuesta. Perfil de los encuestados según la edad, el sexo, el estado de salud, el estado de salud mental/emocional, la educación, el origen étnico y la raza.</li> <li>- Mediciones y parámetros en los puntajes de las calificaciones en el resumen</li> <li>- Resultados de las preguntas personalizadas</li> <li>- Puntajes del Grado de Recomendación (Net Promoter Score, NPS)</li> </ul> <p><b>o Salud Conductual: T. Page/Dr. Calderon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se pueden utilizar las visitas virtuales para abordar problemas mentales/de sustancias a través del sitio web liveandworkwell.com.</li> <li>- Línea de ayuda anónima para trastornos por abuso de sustancias: 1-855-780-5955, tanto para miembros como para no miembros.</li> <li>- Mejoras en el seguimiento de los miembros después de una hospitalización.</li> <li>- Aumento de la concientización de proveedores en cuanto a la necesidad de evaluar los trastornos del estado de ánimo. Los indicadores nacionales indican un aumento en suicidios, sobredosis accidentales, violencia doméstica, etc.</li> <li>- Aumento del nivel de detección para otras afecciones además de los trastornos de ansiedad.</li> </ul> <p><b>o Cumplimiento: L. Smith</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Google bloqueó más de 18 millones de correos electrónicos considerados fraudes</li> <li>- Desde abril, los estafadores han obtenido 13 millones de dólares.</li> <li>- Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (United States Department of Agriculture, USDA). La operación de rastreo de los estafadores se denominó Quack Hack. Desde junio, se identificaron</li> </ul>			
---	--	--	--

**UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana**

<p>más de 700 productos fraudulentos que se vendían en internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El fraude principal es con la sangre y la saliva de sobrevivientes de la COVID</li> <li>- Fraude popular: aerosoles nasales que matan el virus.</li> <li>- Fraude popular: kits de pruebas en el hogar.</li> <li>- Fraude en aumento: donaciones a organizaciones benéficas falsas para personas afectadas por la COVID</li> <li>- El USDA aprobó un kit de prueba, pero aún no está disponible para la venta.</li> <li>- Si recibe una llamada o un correo electrónico y le piden que brinde su información personal, cuelgue el teléfono o cierre sesión.</li> </ul> <p><b>o Socia de Vivienda: F. Hill</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización sobre las pruebas de la COVID</li> <li>- Se realizaron 4,560 pruebas de la COVID desde el 7/7/20 hasta el sábado 12 de septiembre de 2020.</li> <li>- Socios de City of Love, código postal 70118, y St. Mary of the Angels Catholic Church.</li> <li>- Además de las pruebas de la COVID, servicios integrales por parte de DePaul, Acción Comunitaria Total (Total Community Action, TCA), Autoridad de Vivienda de Nueva Orleans (Housing Authority of New Orleans, HANO): asistencia con el alquiler/sección 8, Urban League de Louisiana: censo, registro para votar y ferias de empleo virtuales. Además, se brindó 1 mes de cajas de alimentos a través de Second Harvest.</li> </ul>				
<p><b>TEMA: Debate abierto</b> <span style="float: right;"><b>PONENTES: Dr. Brooks/E. Mayes</b></span></p>				
<p><b>DEBATE:</b></p>	<p><b>RECOMENDACIONES</b></p>	<p><b>ACCIONES/TAREAS</b></p>	<p><b>FECHA DE VENCIMIENTO</b></p>	<p><b>FECHA PARA EL MAC</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Dr. Brooks con Family Strong Foundation les agradeció a UHC Community Plan y a Deborah Jones por las llamadas de bienestar los días miércoles (Wellness Wednesday Calls) que se realizan semanalmente. La invitada especial para las próximas llamadas es Kara Robe, quien analizará la importancia de completar el censo.</li> <li>- Erana, M&amp;R, agradeció los esfuerzos de las actividades de extensión comunitaria en las áreas afectadas por el huracán Laura</li> </ul>	<p>N/C</p>	<p>.</p>		
<p><b>TEMA:</b> <span style="float: right;"><b>PONENTES: R. Winbush, D. Jones</b></span></p>				

UnitedHealthcare Community Plan of Louisiana

DEBATE: actividades de extensión comunitaria	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
<p><b>Norte de Louisiana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 9.º simposio anual sobre Alzheimer y cuidadores, serie virtual de tres partes, y la oportunidad para trabajadores sociales de obtener Unidades de Educación Continua (Continuing Education Units, CEU)</li> <li>- Problemas legales con el abogado Joseph Kilsapp</li> <li>- Evento de la Dra. Sylvia Perry Dallas, Texas</li> <li>- Centro de Desarrollo Comunitario Campy: distribución de mochilas y computadoras</li> <li>- La escuela de la ciudad de Monroe proporcionó botellas de agua</li> <li>- Brindarles calcamanías de piso a los Centros de Salud Calificados con Certificación Federal (Federally Qualified Health Centers, FQHC)</li> <li>- Enfoque en las actividades de inscripción abierta en el norte de Louisiana</li> </ul> <p><b>Centro de Louisiana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nicole Scott, enfermera del centro médico Baton Rouge General Medical Center (BRGMC): proyecto con el Programa HeartSmart</li> <li>- Alimentar a las personas sin hogar en octubre</li> <li>- Asistencia con ubicación de los evacuados de Lake Charles que actualmente se encuentren en Baton Rouge</li> <li>- Felice, la Socia de Vivienda, informó sobre los recursos para ayudar a ubicar a los evacuados en viviendas</li> </ul>	N/C			
<b>VI. Cierre de sesión</b>		<b>PONENTE: B. Grundmeyer</b>		
DEBATE:	RECOMENDACIONES	ACCIONES/TAREAS	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA PARA EL MAC
La reunión finalizó a las 7:17 p.m.		Brad Grundmeyer finalizó la reunión		

**Reuniones del Consejo Asesor de Miembros de 2020:**  
**Martes 8 de diciembre de 2020 a las 6 p.m.**